



MANUAL SUGAR CRM

Versión 1.3

Índice

Contenido	Página
1. Dirección web y acceso a la plataforma.	(4)
2. Pantalla inicial.	(5)
3. Dashlet Cross Selling	
a) Pestaña principal e información disponible	(6)
b) Envío de Correo Electrónico	(7)
c) Plantillas de correo disponibles - Formal	(8)
d) Plantillas de correo disponibles - Informal	(9)
e) Cuadro de dialogo llamada telefónica	(10)
f) Edición de datos de contacto	(11)
g) Datos y gestión de pasajeros	(12)
h) Cerrar una oportunidad	(13)
4. Dashlet Próximos Viajes	
a) Pestaña principal e información disponible	(14)
b) Acciones sobre el dashlet	(15)
c) Cerrar una fila	(16)
d) Plantillas de correo disponibles - Formal	(17)
e) Plantillas de correo disponibles - Informal	(18)
5. Dashlet Retornos	
a) Pestaña principal e información disponible	(19)
b) Acciones sobre el dashlet	(20)
c) Cerrar una fila	(21)
d) Plantillas de correo disponibles - Formal	(22)
e) Plantillas de correo disponibles - Informal	(23)
f) Encuesta	(24)

Índice

Contenido	Página
6. Dashlet Recompra	
a) Pestaña principal e información disponible	(25)
b) Acciones sobre el dashlet	(26)
c) Cerrar una fila	(27)
d) Plantillas de correo disponibles - Formal	(28)
e) Plantillas de correo disponibles - Informal	(29)
7. Dashlet Cumpleaños	
a) Pestaña principal e información disponible	(30)
b) Acciones sobre el dashlet	(31)
c) Cerrar una fila	(32)
d) Plantillas de correo disponibles - Formal	(33)
e) Plantillas de correo disponibles - Informal 1	(34)
f) Plantillas de correo disponibles - Informal 2	(35)
g) Agendamiento para envío automático	(37)
8. Solicitudes Web	
a) Manejo de solicitudes web en CRM	(38)

1. Dirección web y acceso a la plataforma

- ✓ Ingresa en tu navegador la dirección: **104.131.0.44/sucursales**, y dale continuar



- ✓ Aparecerá la siguiente pantalla consultando tu identificador y contraseña
- ✓ Tu identificador y contraseña serán entregados de forma confidencial



- ✓ Pincha en «Iniciar Sesión»

2. Pantalla inicial

1. Tu indicador de Cross Selling y el indicador de las sucursales en general
2. Dashlet principal de gestión Cross Selling
3. Pestaña de registros cerrados Cross Selling
4. Otros Dashlets

Home Contactos Todo

Tu Nombre

Tu Nombre y Tu Foto

1
53% / 46%
Cross Sucursal / Cross Ejecutiva

Crossselling

2
CROSS SELLING: Gestiona tus oportunidades de venta cruzada
CROSS SELLING: Registros Cerrados
3

#	^	Número negocio	Rut Comprador	Nombre Comprador	Monto Venta	Monto Oportunidad	Clasificación	Fecha de Salida	Destino	Días	Email	Teléfono	
		5-RGS-167	15749340	diana carvajal	1.546,00	658,4	<input type="text"/>	12-05-2015	USA / NEW YORK CITY	20			
		5-RGS-168	22514905	yda torentino	179,00	23,27	<input type="text"/>	06-05-2015	PERU / LIMA	13			
		5-RGS-133	16858851	maria teresa mozo	2.824,00	1125,5	<input type="text"/>	06-04-2015	USA / MIAMI	10			
		5-RGS-132	16731251	carla maturan	1.136,00	295,68	<input type="text"/>	10-05-2015	COLOMBIA / CARTAGENA	13	evera@cocha.com		
		5-RGS-		gabriela isabel			<input type="text"/>	29-04-	UNITED				

Proximos Viajes
Retorno
Recompra
Cumpleaños
4

3. Dashlet Cross Selling

a. Pestaña principal e información disponible

- ✓ En la pestaña principal de este dashlet podrás hacer gestión sobre tus negocios **Solo Ticket Vacacionales**



CROSS SELLING: Gestiona tus oportunidades de venta cruzada											
#	Número negocio	Rut Comprador	Nombre Comprador	Monto Venta	Monto Oportunidad	Clasificación	Fecha de Salida	Destino	Días	Email	Telefono
✓ K	5-RG6-167	15749340	diana carvajal	1.648,00	658,4		12-05-2015	USA / NEW YORK CITY	20		
✓ K	5-RG6-168	22514906	yda lozano	179,00	23,27		06-05-2015	PERU / LIMA	13		

- ✓ La información disponible que encontrarás en este dashlet es la siguiente:

Dato	Descripción
Número Negocio	Número de negocio
Rut Comprador	Rut del comprador
Nombre Comprador	Nombre del comprador
Monto Venta	Monto de la venta (en dólares)
Monto Oportunidad	Monto aproximado de la oportunidad de vender hotel
Clasificación de cliente	Corresponde a la clasificación; cliente Silver, Gold, Platino o diamante
Fecha de Salida	Fecha de salida del vuelo
Destino	Destino del viaje
Días	Numero de días de duración del viaje
Email / Teléfono	Datos de contacto del cliente

3. Dashlet Cross Selling

b. Envío de correo electrónico

✓ Usted puede hacer click en el correo de su cliente para enviar un correo electrónico:

1. Haz click en el correo electrónico del cliente y se desplegará la pantalla de envío de email

2. Elije la plantilla que deseas enviar

3. Puedes agregar un comentario de tu gusto

4. Haz click en «Enviar Plantilla» y la plantilla le llegará a tu cliente

5. Una vez enviado el correo, en la pantalla principal se mostrará un número indicando la cantidad de envíos

Email	Teléfono	
jgbravos@gmail.com	91638265	
gsepulveda@hotmail.com		
vflores@gmail.com	86394763	
	228334028	

Elige una plantilla

Genérico Formal.html

Asunto

Email negocio

Comentarios

Seleccione Archivo

Enviar Plantilla

(1) vflores@gmail.com 86394763

3. Dashlet Cross Selling

c. Plantilla de correo disponible - **Formal**



\$user_fullname
\$email
\$telefono
\$sucursal

Comuníquese conmigo
para cotizar su próximo viaje.

\$contact_name:

Ya queda muy poco para su viaje a \$destino y queremos ayudar a prepararlo.
Saludos,

\$user_fullname

 <p>RESERVA TU HOTEL</p>	 <p>CIRCUITOS</p>	 <p>ASISTENCIA EN VIAJE</p>
 <p>DOCUMENTACIÓN</p>	 <p>SOBRE DESTINO</p>	 <p>PREPARA TU VIAJE</p>

3. Dashlet Cross Selling

d. Plantilla de correo disponible - **Informal**



\$user_fullname
\$email
\$telefono
\$sucursal

Comuníquese conmigo
para cotizar su próximo viaje.

\$contact_name:

Ya queda muy poco para tu viaje a \$destino y queremos ayudar a prepararlo.
Saludos,

\$user_fullname

 <p>RESERVA TU HOTEL</p>	 <p>CIRCUITOS</p>	 <p>ASISTENCIA EN VIAJE</p>
 <p>DOCUMENTACIÓN</p>	 <p>SOBRE DESTINO</p>	 <p>PREPARA TU VIAJE</p>

3. Dashlet Cross Selling

e. Cuadro de diálogo llamada telefónica

✓ Usted puede hacer click en el teléfono de su cliente para guardar el diálogo de la llamada:

Email	Teléfono
jgbravos@gmail.com	91638265
gsepulveda@hotmail.com	
vflores@gmail.com	86394763

1. Haz click en el teléfono del cliente y se desplegará la pantalla de dialogo de llamada telefónica
2. Elije una opción de resultado del contacto
3. Puedes agregar un comentario sobre la llamada
4. Puedes agendar una llamada y se guardará un recordatorio
5. El recordatorio podrás verlo en forma de estrella al lado del teléfono del cliente
6. Guardar el diálogo de la llamada
7. Una vez terminada y guardada la gestión, en la pantalla principal se mostrara un número indicando la cantidad de llamadas.

Genera Llamada

Asunto

Respondo

Comentarios

Comentarios

Volver a Llamar

Guardar





(1) jgbravos@gmail.com (1) 91638265

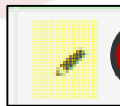
(1) 2 3580611

3. Dashlet Cross Selling

f. Edición de datos de contacto

- ✓ Podrá editar los datos básicos de contacto de su cliente:

Email	Teléfono	
jgbravos@gmail.com	91638265	
gsepulveda@hotmail.com		
vflores@gmail.com	86394763	
	228334028	



1. Haz click en el símbolo de lápiz y se desplegará la pantalla de edición de datos de contacto
2. Agrega o modifica el número telefónico
3. Agrega o modifica el correo electrónico
4. Pon guardar
5. Revisar en la pantalla principal los nuevos datos de contacto

Editar Cuenta

Nombre

Rut

Telefono

Email

Clasificación

5

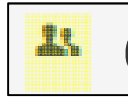
Email	Teléfono
ingreso@correo.cl	123456789

3. Dashlet Cross Selling

g. Datos y gestión de pasajeros

- ✓ Podrá ver y hacer gestión sobre los datos de los pasajeros:

Email	Teléfono	
jgbravos@gmail.com	91638265	
gsepulveda@hotmail.com		



1

1. Haz click en el símbolo de personas y se desplegará la pantalla de pasajeros
2. Podrás ver los pasajeros asociados al vuelo
3. Podrás hacer gestión sobre los datos de contacto de los pasajeros
4. También podrás editar

Contactos asociados a crosselling				
Número de negocio: 5-RG6-167				
Rut	Nombre	Clasificación	Telefono	Email
15749340	Diana Carvajal	Masivo		pasajero1@email.com
12869356	Pablo Labrana	Masivo	123456789	

2

3




4

3. Dashlet Cross Selling

h. Cerrar una oportunidad


- ✓ Siempre tendrás la opción de cerrar una oportunidad, de acuerdo al resultado:


CROSS SELLING: Gestiona tus oportunidades de venta cruzada

1	Número negocio	Rut Comprador	Nombre Comprador	Monto Venta
 	5-RG6-167	15749340	dianela carvajal	1.646,00
 	5-RG6-168	22514906	yda tolentino	179,00


Cierre negocio

Producto

☐ Hotel 

☐ Asistencia 

☐ Auto

Monto 

monto

Comentarios

Comentarios




Cierre negocio

Motivo no Ganado



Comentarios

Comentarios



1. Haz click en la opción «check» o «cruz» para quitar la oportunidad de la lista de Cross

2. **Opción «check» indica que haz generado una venta**; por tanto puedes clicar los productos vendidos


3. Permite ingresar el monto de la venta que lograste cruzar


4. Puedes agregar un comentario

5. **Opción «cruz» indica que no haz generado una venta**; por tanto puedes indicar un motivo por el cual no fue posible vender

6. Puedes agregar un comentario

7. Al hacer click en «Guardar», la oportunidad se cerrará

Opción 

Opción 

4. Dashlet Próximos Viajes

a. Pestaña principal e información disponible

- ✓ En la pestaña principal de este dashlet podrás hacer gestión sobre tus negocios que están **Próximo a Salir**



PROXIMOS VIAJES: Gestiona a tus pasajeros antes de su viaje										
		Número negocio	Rut Comprador	Nombre Comprador	Clasificación	Fecha de Salida	Destino	Email	Teléfono	
X	7	5-RG6-139	15328057	gabriela isabel adriasola	GOLD	29-04-2015	UNITED KINGDOM / LONDON	evera@cocha.com		✎
X	12	5-RG6-153	17487891	marcela gonzalez	GOLD	04-05-2015	MEXICO / CANCUN			✎
X	14	5-RG6-168	22514905	yda toentino	GOLD	05-05-2015	PERU / LIMA	gsepulveda@hotmail.com		✎
X	18	5-RG6-132	16731251	cara maturan		10-05-2015	COLOMBIA / CARTAGENA	ingreso@correo.cl	123456789	✎
X	27	5-RG6-151	14624560	hector lueje	GOLD	19-05-2015	CUBA / HAVANA	evera@cocha.com	88090831	✎

- ✓ La información disponible que encontraras en este dashlet es la siguiente:

Dato	Descripción
Días	Número de días que faltan para el viaje
Número Negocio	Número de negocio
Rut Comprador	Rut del comprador
Nombre Comprador	Nombre del comprador
Clasificación de cliente	Corresponde a la clasificación; cliente Silver, Gold, Platino o diamante
Fecha de Salida	Fecha de salida del vuelo
Destino	Destino del viaje
Email / Teléfono	Datos de contacto del cliente

4. Dashlet Próximos Viajes

b. Acciones sobre el dashlet

- ✓ Las siguientes acciones se realizan de la misma forma que se mostro en Dashlet Cross Selling:

Acción	Descripción
Envío de correo electrónico	Revisar página 7
Cuadro de diálogo llamada telefónica	Revisar página 10
Edición de datos de contacto	Revisar página 11
Datos y gestión de pasajeros	Revisar página 12

4. Dashlet Próximos Viajes

c. Cerrar una fila

✓ Siempre tendrás la opción de cerrar una fila:



	1	5-RG6-145
	119	5-RG6-157

1. Haz click en la opción «cruz» para quitar la fila del Dashlet
2. Puedes agregar un comentario
3. Haz click en «Guardar» y la fila quedará cerrada

Cierre negocio

Comentarios

Comentarios

2

Guardar

3

4. Dashlet Próximos Viajes

d. Plantilla de correo disponible - **Formal**



\$user_fullname
\$email
\$telefono
\$sucursal

Comuníquese conmigo
para cotizar su próximo viaje.

\$contact_name

¡No le queda nada para \$destino!

Y, para que no tenga ningún inconveniente antes o durante su estadía en el destino, le entregamos toda la información necesaria para que viva la mejor experiencia de viaje.



SOBRE DESTINO



DOCUMENTACIÓN



PREPARA TU VIAJE



CUIDAMOS TUS VIAJES,
CUIDAMOS TU MUNDO

VER MÁS

4. Dashlet Próximos Viajes

e. Plantilla de correo disponible - **Informal**



`$user_fullname`
`$email`
`$telefono`
`$sucursal`

Comuníquese conmigo
para cotizar su próximo viaje.

`$contact_name`

¡No te queda nada para `$destino`!

Y, para que no tengas ningún inconveniente antes o durante tu estadía en el destino, te entregamos toda la información necesaria para que vivas la mejor experiencia de viaje.



SOBRE DESTINO



DOCUMENTACIÓN



PREPARA TU VIAJE



CUIDAMOS TUS VIAJES,
CUIDAMOS TU MUNDO

[VER MÁS](#)

5. Dashlet Retornos

a. Pestaña principal e información disponible

- ✓ En la pestaña principal de este dashlet podrás hacer gestión sobre tus negocios que están próximos a **Retornar**



RETORNAN: Consulta la experiencia de tus clientes que retornan										
#	Número negocio	Rut Comprador	Nombre Comprador	Monto	Clasificación	Fecha de Retorno	Destino	Email	Teléfono	
✖	5-RF7-053	16289140	felix rubilar	698,00	GOLD	13-04-2015	BRAZIL / RIO DE JANEIRO	(1) evera@cocha.com		
✖	5-RF7-050	11947591	mauricio antonio osorio	1.200,00	GOLD	10-04-2015	MEXICO / MEXICO CITY			

- ✓ La información disponible que encontraras en este dashlet es la siguiente:

Dato	Descripción
Número Negocio	Número de negocio
Rut Comprador	Rut del comprador
Nombre Comprador	Nombre del comprador
Monto	Monto del negocio (en dólares)
Clasificación de cliente	Corresponde a la clasificación; cliente Silver, Gold, Platino o diamante
Fecha de Retorno	Fecha de retorno del vuelo
Destino	Destino del viaje
Email / Teléfono	Datos de contacto del cliente

5. Dashlet Retornos

b. Acciones sobre el dashlet

- ✓ Las siguientes acciones se realizan de la misma forma que se mostro en Dashlet Cross Selling:

Acción	Descripción
Envío de correo electrónico	Revisar página 7
Cuadro de diálogo llamada telefónica	Revisar página 10
Edición de datos de contacto	Revisar página 11
Datos y gestión de pasajeros	Revisar página 12

5. Dashlet Retornos

c. Cerrar una fila

- ✓ Siempre tendrás la opción de cerrar una fila:



	1	5-RG6-145
	119	5-RG6-157

1. Haz click en la opción «cruz» para quitar la fila del Dashlet
2. Puedes agregar un comentario
3. Haz click en «Guardar» y la fila quedará cerrada

Cierre negocio

Comentarios

Comentarios

2

Guardar

3

5. Dashlet Retornos

d. Plantilla de correo disponible - **Formal**



\$user_fullname
\$email
\$telefono
\$sucursal

Comuníquese conmigo
para cotizar su próximo viaje.

\$contact_name:

¿Cómo estuvo su viaje a \$destino?

Nos interesa que nos de su feedback a través de una breve encuesta, para así poder entregarle o mejorar nuestra asesoría en viajes.

¡No le tomará más de un minuto!

Responder Encuesta



5. Dashlet Retornos

e. Plantilla de correo disponible - **Informal**



\$user_fullname
\$email
\$telefono
\$sucursal

Comuníquese conmigo
para cotizar su próximo viaje.

\$contact_name:

¿Cómo estuvo tu viaje a \$destino?

Nos interesa que nos des tu feedback a través de una breve encuesta, para así poder entregarte o mejorar nuestra asesoría en viajes.

¡No te tomará más de un minuto!

Responder Encuesta



5. Dashlet Retornos

f. Encuesta

✓ La encuesta tiene las siguientes preguntas:

Encuesta

* 1 ¿Qué tipo de viaje realizaste?

- ☐ Negocios
- ☐ Pareja
- ☐ Familia
- ☐ Amigos
- ☐ Solo
- ☐ Otro:

* 2 ¿Qué es lo que más te gustó del destino?

- ☐ Panoramas culturales
- ☐ Ambiente local
- ☐ Naturaleza
- ☐ Gastronomía
- ☐ Compras
- ☐ Descanso/Spa
- ☐ Actividades deportivas
- ☐ Otro:

* 3 ¿Cómo fue tu experiencia en el destino escogido?

- ☐
- ☐ Otro:

* 4 ¿El hotel lo compraste en Cocha.com?

- ☐ Si
- ☐ No

* 7 ¿Qué otros destinos te gustaría conocer?

- ☐ Chile
- ☐ Sudamérica
- ☐ Caribe
- ☐ Norteamérica y México
- ☐ Europa
- ☐ Africa
- ☐ Oriente y Medio Oriente
- ☐ Oceanía

* 8 ¿Recomendarías Cocha.com a tu familia o conocidos? (Escala de 1 a 10)

▼

9 Opiniones o sugerencias

6. Dashlet Recompra

a. Pestaña principal e información disponible

- ✓ En la pestaña principal de este dashlet podrás revisar a los pasajeros que compraron viaje el año anterior, y hacer gestión para una potencial **recompra**



RECOMPRA: Saluda a tus clientes de años anteriores									
	Rut	Nombre	Tipo Negocio	Ultimo Negocio	Ultimo Destino	Fecha Ultima Compra	Email	Teléfono	
✖	14680181	luis andres gabriel	Solo Ticket	4-RD6-001	PERU / LIMA	21-05-2014		29192197	✎
✖	7319755	victor andres delgado	Solo Ticket	4-RD6-003	COLOMBIA / SAN ANDRES	22-05-2014	ejemplo@gmail.com	94478814	✎
✖	13915573	claudio andres diaz	Solo Ticket	4-RD6-003	COLOMBIA / SAN ANDRES	22-05-2014	ejemplo@gmail.com		✎

- ✓ La información disponible que encontraras en este dashlet es la siguiente:

Dato	Descripción
Rut	Rut del pasajero
Nombre	Nombre del pasajero
Tipo Negocio	Indica si el negocio es «Solo Ticket» o «Ticket Terrestre»
Último Negocio	Numero del último negocio adquirido por el pasajero
Último Destino	Destino del ultimo viaje del pasajero
Fecha Última Compra	Fecha de compra (emisión) del último negocio del pasajero
Email / Teléfono	Datos de contacto del cliente

6. Dashlet Recompra

b. Acciones sobre el dashlet

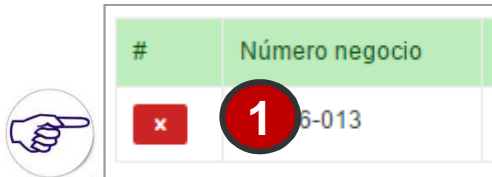
- ✓ Las siguientes acciones se realizan de la misma forma que se mostro en Dashlet Cross Selling:

Acción	Descripción
Envío de Correo Electrónico	Revisar página 7
Cuadro de dialogo llamada telefónica	Revisar página 10
Edición de datos de contacto	Revisar página 11
Datos y gestión de pasajeros	Revisar página 12

6. Dashlet Recompra

c. Cerrar una fila

- ✓ Siempre tendrás la opción de cerrar una fila:



1. Haz click en la opción «cruz» para quitar la fila del Dashlet
2. Puedes agregar un comentario
3. Haz click en «Guardar» y la fila quedará cerrada

Cierre negocio

Comentarios

Comentarios 2

Guardar 3

6. Dashlet Recompra

d. Plantilla de correo disponible - **Formal**



\$user_fullname
\$email
\$telefono
\$sucursal

Comuníquese conmigo
para cotizar su próximo viaje.

VUELOS | HOTELES | PAQUETES

\$contact_name:

El año pasado viajó con COCHA a \$destino y tenemos una amplia variedad de ofertas en destinos de Chile y el mundo que pueden ser de su interés.
Si tiene pensado realizar próximamente un nuevo viaje yo me encargaré que tenga la mejor experiencia en sus vacaciones.

Para que elija el mejor destino que se acomode a sus intereses, escíbame a mi correo \$email, o llámame al \$telefono.

Saludos,

\$user_fullname



6. Dashlet Recomp e. Plantilla de correo disponible - **Informal**



\$user_fullname
\$email
\$telefono
\$sucursal

Comuníquese conmigo
para cotizar su próximo viaje.

VUELOS | HOTELES | PAQUETES

\$contact_name:

¡Te extrañamos! El año pasado viajaste con COCHA a \$destino y tenemos una amplia variedad de ofertas en destinos de Chile y el mundo.
Si tienes pensado realizar realizar próximamente un nuevo viaje yo me encargaré que tengas la mejor experiencia en tus vacaciones.

Para que elijas el mejor destino que se acomode a tus intereses, escíbeme a mi correo \$email, o llámame al \$telefono.
Saludos,

\$user_fullname



7. Dashlet Cumpleaños

a. Pestaña principal e información disponible

- ✓ En la pestaña principal de este dashlet podrás revisar a los pasajeros que están de **cumpleaños** en el mes actual, y hacer gestión para enviar un saludo



CUMPLEAÑEROS: Saluda a tus clientes en su mes de cumpleaños						
	Rut	Nombre	Fecha Cumpleaños	Email	Teléfono	
	10450530	teresa inbarra	02-04-1968	evera@cocha.com		
	15748340	dianela carvajal	06-04-1984	pasajero1@email.com		

- ✓ La información disponible que encontraras en este dashlet es la siguiente:

Dato	Descripción
Rut	Rut del pasajero
Nombre	Nombre del pasajero
Fecha de Cumpleaños	Fecha de nacimiento del pasajero
Email / Teléfono	Datos de contacto del cliente

7. Dashlet Cumpleaños

g. Agendamiento para envío automático

Podrás agendar un envío automático de saludo de cumpleaños para uno o más clientes que tengan fecha de nacimiento y correo electrónico.

- ✓ 1. Primero debes seleccionar a los clientes que quieres automatizar saludo.
- ✓ 2. Luego debes presionar el botón “Agendar”. (El botón “modificar” lo podrás utilizar cuando quieras cambiar algo)

2   

	Nombre / Rut	Fecha (DD-MM-YYYY)	Email / Teléfono
	Benjamin Aceituno Rut: 21877220	19-05-2004	Sin Email
1 	<input checked="" type="checkbox"/> Angelina Fernandez Rut: 13460925	18-05-1978	 angelina.fernandezcandia@gmail.com 227283861
	<input checked="" type="checkbox"/> Constanza Paz Fredericksen Neira Rut: 17957432	18-05-1991	 constanza.fredericksen@gmail.com 24533137

- ✓ 3. Aparecerá una pantalla donde deberás seleccionar la plantilla de email y escribir el mensaje si lo deseas (de la misma forma habitual en CRM). Además, podrás chequear a los clientes que se les enviara el saludo.

Plantillas de Cumpleaños

Elija una plantilla

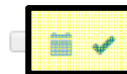
Cumpleanos Plantilla Cumpleaños Formal

Este correo será enviado a:

- Angelina Fernandez
- Constanza Paz Fredericksen Neira

- ✓ 4. Finalmente debes poner aceptar y el agendamiento quedara listo. En la fila de los clientes que has seleccionado, aparecerá el siguiente icono. 

- ✓ 5. Una vez que el correo electrónico se envíe al cliente se mostrara un check .



Daniela Amaya Nieto
Rut: 14702868

7. Dashlet Cumpleaños

b. Acciones sobre el dashlet

- ✓ Las siguientes acciones se realizan de la misma forma que se mostro en Dashlet Cross Selling:

Acción	Descripción
Envío de Correo Electrónico	Revisar página 7
Cuadro de dialogo llamada telefónica	Revisar página 10
Edición de datos de contacto	Revisar página 11
Datos y gestión de pasajeros	Revisar página 12

7. Dashlet Cumpleaños

c. Cerrar una fila

- ✓ Siempre tendrás la opción de cerrar una fila:



1. Haz click en la opción «cruz» para quitar la fila del Dashlet
2. Puedes agregar un comentario
3. Haz click en «Guardar» y la fila quedará cerrada

Cierre negocio

Comentarios

Comentarios 2

Guardar 3

7. Dashlet Cumpleaños

d. Plantilla de correo disponible - **Formal**



ASI DA GUSTO VIAJAR

\$user_fullname
\$email
\$telefono
\$sucursal

Comuníquese conmigo
para cotizar su próximo viaje.

\$contact_name,

Espero que tenga un muy feliz cumpleaños.
Saludos,

\$user_fullname

FELIZ CUMPLEAÑOS



No quisimos estar ausentes en esta fecha tan especial, por eso
le enviamos un afectuoso saludo y esperamos que tenga un
muy **Feliz Cumpleaños** junto a sus seres queridos.

Le desea afectuosamente



ASI DA GUSTO VIAJAR

7. Dashlet Cumpleaños

e. Plantilla de correo disponible - **Informal 1**



ASI DA GUSTO VIAJAR

\$user_fullname
\$email
\$telefono
\$sucursal

Comuníquese conmigo
para cotizar su próximo viaje.

\$contact_name,

Espero que tengas un feliz cumpleaños.
Saludos,

\$user_fullname



¡¡Felicidades!!
No quisimos estar ausentes en esta fecha tan especial, por eso te enviamos un afectuoso saludo y esperamos que tengas un muy **Feliz Cumpleaños** junto a tus seres queridos.

Te desea afectuosamente



ASI DA GUSTO VIAJAR

7. Dashlet Cumpleaños

f. Plantilla de correo disponible - **Informal 2**



7. Dashlet Cumpleaños

g. Agendamiento para envío automático

Podrás agendar un envío automático de saludo de cumpleaños para uno o más clientes que tengan fecha de nacimiento y correo electrónico.

- ✓ 1. Primero debes seleccionar a los clientes que quieres automatizar saludo.
- ✓ 2. Luego debes presionar el botón "Agendar". (El botón "modificar" lo podrás utilizar cuando quieras cambiar algo)

2  

1 

	Nombre / Rut	Fecha (DD-MM-YYYY)	Email / Teléfono
<input type="checkbox"/>	Benjamin Aceituno Rut: 21877220	19-05-2004	Sin Email
<input checked="" type="checkbox"/>	Angelina Fernandez Rut: 13460925	18-05-1978	angelina.fernandezcandia@gmail.com 227283861
<input checked="" type="checkbox"/>	Constanza Paz Fredericksen Neira Rut: 17957432	18-05-1991	constanza.fredericksen@gmail.com 24533137

- ✓ 3. Aparecerá una pantalla donde deberás seleccionar la plantilla de email y escribir el mensaje si lo deseas (de la misma forma habitual en CRM). Además, podrás chequear a los clientes que se les enviara el saludo.

Plantillas de Cumpleaños

Elija una plantilla

Cumpleanos Plantilla Cumpleaños Formal

Este correo será enviado a:

- Angelina Fernandez
- Constanza Paz Fredericksen Neira

- ✓ 4. Finalmente debes poner aceptar y el agendamiento quedara listo. En la fila de los clientes que has seleccionado, aparecerá el siguiente icono. 

- ✓ 5. Una vez que el correo electrónico se envíe al cliente se mostrara un check .



Daniela Amaya Nieto
Rut: 14702868

8. MANEJO DE SOLICITUDES WEB EN SUGAR CRM

1.3

Manejo de Solicitudes Web en SUGAR CRM



Acá aprenderemos a:

- ✓ **Acceder** a las **Solicitudes Web** que te han asignado.
- ✓ Realizar alguna acción sobre esa **Solicitud**:
 - **Editar** información del cliente.
 - **Ver** detalles de tu cliente y de su **Solicitud Web**.
 - **Enviar Correos** personalizados.
 - **Enviar Cotizaciones** sobre el producto solicitado u otro distinto.
- ✓ **Cambiar Estados** de la **Solicitud Web**:
 - **Contactado**, si le envías un mail o llamas por teléfono a tu cliente.
 - **Cotización**, cuando le envías una cotización a tu cliente.
 - **En Negociación**, cuando ya has informado a tu cliente y él está tomando una decisión sobre la compra.
 - **Cerrado Ganado**, si se logra una venta que comenzó desde una **Solicitud Web**.
 - **Cerrado Perdido**, cuando no se alcanza a realizar la venta. Puedes reabrir una **Solicitud** que haya estado **Cerrada**, porque claro, el cliente puede cambiar de opinión.

1. Accede al dashlet de Solicitudes Web

✓ Haz clic en **Solicitudes Web**.



1. Solicitudes Web



- ✓ Pestaña **Nuevas**, aquí encontrarás las solicitudes de clientes que se te han asignado:

Marca que “**Si**” quieres recibir Solicitudes de parte de tu supervisor si estás dispuesto(a) a atenderlas prontamente. Selecciona “**No**” para dejar de recibir más solicitudes por el momento. No olvides marcar “**No**” cuando vayas a estar lejos del computador.

Quiero Recibir Solicitudes: **Si**

Nuevas Pendientes Cerradas

Cuadro de búsqueda

Oportunidad	Fecha de viaje (YYYY-MM-DD)	Nombre	Rut	Teléfono / Email	Fecha asignación (YYYY-MM-DD H:M:S)	Estado
Bayahibe via Avianca / Pedro Serrano	2015-12-14	Pedro Serrano	10926220-k	+56992497224 pedro.serrano@telefonica.com	2015-11-04 18:32:36	asignado
Escapadas Paquetes fin de semana largo peru lima /	2015-12-05	PAOLA LEIVA	15070991-1	+56978784782 paola1183@gmail.com	2015-11-05 18:35:41	asignado
GO nueva temporada baja paquetes sin aereo sudamer	2016-01-17	Rodrigo Rivera	14515649-1	+56982003285 rodrigo_333@msn.com	2015-11-10 12:12:47	asignado

Nombre de producto en la web

Nombre del cliente

Datos de contacto

Estado de Solicitud

Fecha de viaje

RUT del cliente

Fecha en que te fue asignada



- ✓ Puedes ordenar el listado por cualquier columna, sólo presiona el nombre de alguna de ellas.
- ✓ Al hacer click en una **Oportunidad**, abres el asistente para gestionarla.

1.1 Solicitudes Web: Oportunidad



- ✓ Acá puedes gestionar la solicitud, modificar datos del cliente, enviarle cotizaciones y cambiar el estado de la solicitud:

Producto: Escapadas Paquetes fin de semana largo peru lima /

asignado Cerrado Ganado Cerrado Perdido

Datos del contacto		Editar	
Nombres:	PAOLA	Apellidos:	LEIVA
Teléfonos:	+56978784782	Rut:	15070991-1
Email:	paola1183@gmail.com		

Datos de la solicitud		Editar	
Adultos:	1	Habitaciones:	1
Niños:	0	Fecha Viaje:	2015-12-05
Edad Niños:	Fecha Flexible:	SI
Fecha Asignación:	2015-11-05	Agente de Viajes:	
Descripción:			

Productos Solicitados

Lima

Operador: N/A

Producto: Ver Link al Programa: Ver

Enviar Cotización

Presiona **Ver** para obtener detalles del Producto o del Programa en la página web.

Presiona **Enviar Cotización** para configurar una cotización para tu cliente con el programa solicitado.

Listo

Si presionas **Editar**, puedes modificar los datos de contacto del cliente y los datos de la solicitud. Recuerda, los datos del cliente no son sólo para esta pantalla, sino que son suyos para todo el sistema.

1.1.1 Solicitudes Web: Oportunidad

-> Enviar Cotización



- ✓ El asistente permite enviar una cotización al cliente, incluso de un producto distinto al inicialmente solicitado:

✉ Formulario Envío Cotización - PAOLA

Mueve el cursor sobre el nombre del cliente para ver información detallada de él.

Texto Estimado(a) Seleccionar... Nombre del Cliente PAOLA

Mostrar Tarifas

Mostrar Vuelos

Documentación Seleccionar... Telefono Ejecutiva

Datos Prácticos

☐ Imagen
☐ Incluye
☒ Adjuntar Producto

Archivos adjuntos Elegir archivos Ningún archiv...seleccionado

Puedes cambiar el destino y ofertarle algo distinto a tu cliente, además personalizar todo el correo. Expande las flechas “^” para ver más opciones.



Estimado PAOLA,

Junto con saludarle, tengo el agrado de informar valor para el programa solicitado.

Programas

Cotización Lima 4 Días / 3 Noches

Tarifa

Valor por persona en base

A la derecha de tu pantalla, puedes ver como quedará el correo, además puedes escribir directamente sobre él.

Vuelos

Medios de Pago

- Tarjeta Crédito hasta 3 cuotas sin interés. Promoción vigente de cada banco
- Transferencia electrónica o depósito bancario en efectivo
- Depósito en cuenta corriente Scotiabank
- Tarjeta Crédito Ripley

Comentarios

Enviar

Cancelar

Presiona **Enviar** para enviar el correo tal cual se ve en la vista previa. Presiona **Cancelar** para cerrar el cuadro sin enviar.

1.1.2 Solicitudes Web: Oportunidad

-> Cambiar Estados



- ✓ Acá puedes gestionar la solicitud, modificar datos del cliente, enviarle cotizaciones y cambiar el estado de la solicitud:

Producto: Escapadas Paquetes fin de semana largo peru lima /

asignado Cerrado Ganado Cerrado Perdido

Datos del contacto Editar			
Nombres:	PAOLA	Apellidos:	LEIVA
Teléfonos:	+56978784782	Rut:	15070991-1
Email:	paola1183@gmail.com		
Datos de la solicitud Editar			
Adultos:	1	Habitaciones:	1
Niños:	0	Fecha Viaje:	2015-12-05
Edad Niños:	Fecha Flexible:	SI

Productos Solicitados

Lima

Operador: N/A
Producto: [Ver](#) Link al Programa: [Ver](#) [Enviar Cotización](#)

-Si le envías un **Email** al cliente, la solicitud pasará automáticamente a estado **"Contactado"**.

Así mismo, si envías una cotización, la solicitud pasará a estado **"Cotización Enviada"**.

-Si el cliente ya recibió la información y se encuentra tomando una decisión, puedes manualmente seleccionar el estado **"En Negociación"**.

-Una vez que concretes una venta, selecciona **"Cerrado Ganado"** e ingresa los detalles del negocio.

-Si ya no es posible realizar la venta, escoge **"Cerrado Perdido"** e indica por qué no fue factible.

1.1.2 Solicitudes Web: Oportunidad

-> Cambiar Estados -> Cerrar una Solicitud

- ✓ Tras una venta exitosa, cambia la Solicitud a “**Cerrado Ganado**” y llena los detalles del negocio. Lo más importante es el Número Negocio.



Cierre Solicitud Web [X]

Motivo no ganado

Comentarios

Cierre Solicitud Web [X]

Monto[US\$] Número Negocio

Agregar Destino: Tipo de Hotel:

Comentarios

- ✓ Si la solicitud no pudo llegar a una venta, cambia su estado a “**Cerrado Perdido**” e indícanos por qué no se pudo concretar.



1.2 Solicitudes Web: Email



✓ Aquí encontrarás las solicitudes de clientes que se te han asignado:

Nombres - Búsqueda Cartera de Clientes CROSS ESPERADO: 67,5% / CROSS CONSULTOR: 54%

Solicitudes web

Quiero Recibir Solicitudes:

Nuevas Pendientes Cerradas

← Cuadro de búsqueda

Oportunidad	Fecha de viaje (YYYY-MM-DD)	Nombre	Rut	Teléfono / Email	Fecha asignación (YYYY-MM-DD H:M:S)	Estado
Bayahibe via Avianca / Pedro Serrano	2015-12-14	Pedro Serrano	10926220-k	+56992497224 pedro.serrano@telefonica.com	2015-11-04 18:32:36	asignado
Escapadas Paquetes fin de semana largo peru lima /	2015-12-05	PAOLA LEIVA	15070991-1	+56978784782 paola1183@gmail.com	2015-11-05 18:35:41	asignado
GO nueva temporada baja paquetes sin aereo sudamer	2016-01-17	Rodrigo Rivera	14515649-1	+56982003285 rodrigo_333@msn.com	2015-11-10 12:12:47	asignado

Nombre de producto en la web

Fecha de viaje

Nombre del cliente

RUT del cliente

Datos de contacto

Fecha en que te fue asignada

Estado de Solicitud



✓ Al hacer clic en el **Email** del cliente, abres el asistente para envíos de correos.

1.2 Solicitudes Web: Email



- ✓ El asistente permite enviar un correo al cliente en tu nombre:

✉ Formulario de envío de email

Elija una plantilla
General Estandar

Nombre
Pedro Serrano

Asunto

Comentarios

Styles Normal B I ↶ ↷ ↻ ↺

Archivos adjuntos
Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

Puedes escoger una plantilla para tu correo, cambiar como nombrar a tu cliente, agregar un asunto e incorporar los comentarios que desees. Incluso puedes adjuntar archivos, como el programa en PDF o alguna imagen.

¡Ya tienes tu pasaje! Ahora arma tu viaje
Para asegurar la entrega de nuestros e-mail en su correo, por favor agregue noticias@cocha.com a su libreta de direcciones de correo.

Ver correo electrónico en el navegador

Consultor
consultor@cocha.com
224643108
Sucursal Ripley Plaza Vespucio

Pedro Serrano:

Saludos,
Consultor

Copyright 2013... El Bosque Norte DA 30, P.O. Box 1000, Santiago - Chile

Luego presiona **Enviar** si está listo para ser enviado o **Cancelar** para abortar el proceso.

✉ Enviar ✖ Cancelar

1.3 Solicitudes Web: Pendientes



- ✓ Pestaña **Pendientes**, aquí encontrarás las solicitudes que ya haz gestionado y que aún se encuentran abiertas.

Names - Búsqueda Cartera de Clientes CROSS ESPERADO: 67,5% / CROSS CONSULTOR: 54%

Solicitudes web

Quiero Recibir Solicitudes: ☒ Sí

Nuevas **Pendientes** Cerradas

Pestaña Pendientes

Las solicitudes en esta pantalla poseen estados ya trabajados, como **Cotización** (enviada) y **Contactado** (email).

Oportunidad	Fecha Viaje (YYYY-MM-DD)	Nombre	Rut	Teléfono / Email	Fecha asignación (YYYY-MM-DD H:M:S)	Estado
-Home48horashome / Ema Schiavetto	2015-09-23	Ema Schiavetto		+56997292650 emaschiavetto@gmail.com	0000-00-00 00:00:00	cotizacion
Escapadas Paquetes fin de semana largo peru lima /	2015-12-05	PAOLA LEIVA	15070991-1	+56978784782 paola1183@gmail.com	2015-11-05 18:35:41	contactado
GO nueva temporada baja paquetes sin aereo sudamer	2015-12-26	JUAN CARLOS VARGAS NAVARRO	10171036-k	+56968653177 jcvargasn@gmail.com	2015-11-09 16:53:44	contactado



- ✓ Esta pantalla funciona similar que la pestaña **Nuevas**.
- ✓ Al hacer clic en una **Oportunidad**, abres el asistente para gestionarla nuevamente e incluso cambiar su estado.

1.4 Solicitudes Web: Cerradas



- ✓ Pestaña **Cerradas**, aquí encontrarás las solicitudes que se han cerrado, pueden ser **Cerrado Ganado** o **Cerrado Perdido**.

Las solicitudes en esta pantalla poseen estados **Cerrado Ganado** o **Cerrado Perdido**.

Quiero Recibir Solicitudes: ☒ Si

Nuevas Pendientes **Cerradas**

Pestaña **Cerradas**

Oportunidad	Fecha Viaje (YYYY-MM-DD)	Nombre	Rut	Teléfono / Email	Fecha asignación (YYYY-MM-DD H:M:S)	Estado
-Home48horashome / Manuel Silva	2015-10-19	Manuel Silva		+56953708068 manuel.silva.godoy@hotmail.com		cerradoperdido
24 horas paquetes Punta Cana / pedro olivera	2015-08-30	Pedro Pablo Olivera Urrutia	7018048-0	+56993311034 ppo1960@hotmail.com	2015-06-26 10:49:38	cerradoperdido
48 Horas / daniela care	2015-10-20	Daniela Care		+56995654547 dcarev.89@gmail.com	2015-08-29 19:04:47	cerradoperdido

- ✓ Esta pantalla funciona similar que las pestañas **Nuevas** y **Pendientes**.
- ✓ Al hacer clic en una **Oportunidad**, abres el asistente para gestionarla nuevamente e incluso cambiar su estado. Si un cliente cambia de parecer, puedes volver a abrir la **Oportunidad** cambiando su estado a alguno visto anteriormente.

